

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ASURANSI JIWA ATAS
KERUGIAN YANG DIDERITA PEMEGANG POLIS KARENA
KESALAHAN AGEN**
(Studi di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket)

Artikel Ilmiah
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan
Dalam Ilmu Hukum

Oleh:
DIDIK SETIYAWAN
NIM. 0910113107



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
MALANG
2013

**Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi Jiwa Atas Kerugian Yang Diderita
Pemegang Polis Karena Kesalahan Agen
(Studi Di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket)**

Didik Setiyawan

Fakultas Hukum Universitas Brawijaya

Email: didik_kz@ymail.com

ABSTRAK

Artikel ilmiah ini membahas tentang tanggung jawab perusahaan asuransi jiwa atas kerugian yang diderita pemegang polis karena kesalahan agen. Pilihan tema ini dilatar belakangi karena adanya permasalahan khususnya penyalahgunaan dana premi yang dilakukan oleh agen sehingga merugikan pemegang polis asuransi jiwa di AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket.

Permasalahan yang diangkat adalah bagaimana tanggung jawab AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket apabila pemegang polis asuransi jiwa mengalami kerugian karena kesalahan agen serta tindakan yang dilakukan terhadap agen apabila melakukan kesalahan yang merugikan pemegang polis.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yaitu yuridis empiris dengan metode pendekatan yuridis sosiologis. Lokasi penelitian ini dilakukan di AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket. Sumber data diperoleh melalui wawancara maupun studi kepustakaan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa bentuk tanggung jawab yang dilakukan AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket adalah tetap memenuhi kewajibannya yaitu pembayaran klaim asuransi jiwa kepada pemegang polis sepanjang pemegang polis dapat membuktikan bahwa telah melakukan pembayaran melalui agen.

Tindakan yang dilakukan AJB Bumiputera 1912 cabang Malang apabila agen melakukan kesalahan sehingga merugikan pemegang polis adalah melakukan tindakan-tindakan administratif berupa pemanggilan/teguran, peringatan, pemberhentian secara sepihak hingga ganti kerugian. Adapun tindakan hukum lainnya yaitu tindakan secara perdata maupun pidana sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Saran dari penulis adalah bagi perusahaan asuransi sebaiknya lebih meningkatkan pengawasan atas kinerja para agennya, bagi agen hendaknya lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, serta bagi Pemegang Polis hendaknya lebih berperan aktif dalam melakukan pembayaran premi.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Perusahaan Asuransi Jiwa, Pemegang Polis, Agen

ABSTRACT

This journal discusses the responsibilities of an insurance company life insurance policyholders suffer losses due to agency error. The background of this theme of choice because of the particular problems of misuse of funds premiums by agents to the detriment of holders of life insurance policies in AJB Bumiputera 1912 Malang branch of Celaket.

Issues raised is how the responsibility AJB Bumiputera 1912 Malang branch of Celaket if a life insurance policyholders suffer losses due to agency error and the action taken against the agent when making mistakes that harm policyholders.

This research uses the juridical penilitian empirical sociological juridical approach. Location of the study was conducted in AJB Bumiputera 1912 Malang branch of Celaket. Sources of data obtained through interviews and research literature relevant to the problem under study.

Based on the results of research and analysis that has been done, it can be seen that sort of responsibility do AJB Bumiputera 1912 Malang branch of Celaket is still fulfilling its obligations is payment of life insurance claims to policyholders throughout the policyholder can prove that it has made payments through an agent.

Actions taken AJB Bumiputera 1912 Malang branch of Celaket agency wrongdoing to the detriment of policyholders are doing administrative measures such as calling / reprimand, warning, dismissal unilaterally to replace losses. Suggestion of the authors is for the insurance company should further improve the monitoring of the performance of the agent, the agent should be more responsible in carrying out their duties and obligations, as well as the policy holder should be proactive in making premium payments.

Keywords: *Responsibility, Life Insurance Company, Policyholders, Agents*

PENDAHULUAN

Perjanjian asuransi sebagai lembaga pengalihan dan pembagian risiko mempunyai kegunaan yang positif baik bagi masyarakat, perusahaan maupun bagi pembangunan negara. Namun untuk mengembangkan usaha ini banyak faktor yang perlu diperhatikan antara lain peraturan perundang-undangan yang memadai, kesadaran masyarakat, kejujuran para pihak, pelayanan yang baik, tingkat pendapatan masyarakat, pemahaman akan kegunaan asuransi serta pemahaman yang baik terhadap ketentuan perundang-undangan yang terkait.¹

Peranan asuransi pada umumnya dan asuransi jiwa khususnya dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat adalah amat penting. Dana yang dihimpun berupa premi setiap bulannya akan berguna sekali dan akan merupakan modal yang dapat dimanfaatkan baik oleh para pemegang polis asuransi jiwa itu sendiri, pemerintah, maupun para pengusaha dalam mengembangkan usahanya. Penggunaan modal yang dihimpun dari premi asuransi jiwa dapat dirasakan oleh segenap lapisan masyarakat.²

Prospek asuransi jiwa di Indonesia cukup cerah, namun ada hal yang cukup krusial dalam asuransi jiwa, yaitu kemampuan agen perusahaan asuransi dalam menjelaskan produk asuransi jiwa dengan baik dan jelas. Sebab tidak mustahil bisa terjadi salah komunikasi dan kesalahpahaman antar tenaga penjual dengan calon nasabah. Salah satu jalan yang harus ditempuh perusahaan asuransi jiwa untuk menghindari kesalahan komunikasi dan kesalahpahaman antara tenaga penjual dengan calon nasabah adalah meningkatkan profesionalisme agen penjualnya.

Menurut Ketut Sendra, berkembangnya perusahaan asuransi sangat ditentukan oleh para agen asuransi. Artinya tidak ada agen, maka tidak ada polis asuransi (*no solicitor no insurance policy*). Agen asuransi dapat disebut sebagai ujung tombak pemasaran asuransi. Dalam memutuskan penjualan asuransi kepada calon nasabah atau pelanggan mereka mewakili perusahaan asuransi. Merekalah yang mengenal, melayani, dan menguasai portopolio nasabah. Demikian

¹ Man Suparman Sastrawidjaja, **Hukum asuransi**, PT Alumni, Bandung, 2004, Hal. 1.

² Djoko Prakoso, **Hukum Asuransi Indonesia**, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2004, Hal. 317.

dominannya posisi agen asuransi, maka agen yang dapat menyebabkan perubahan atau permasalahan dalam bisnis asuransi.³

Berdasarkan ketentuan pasal 27 Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian bahwa:

- (1) Setiap Agen Asuransi hanya dapat menjadi agen dari 1 (satu) Perusahaan Asuransi.
- (2) Agen Asuransi wajib memiliki perjanjian keagenan dengan Perusahaan Asuransi yang diageni.
- (3) Semua tindakan Agen Asuransi yang berkaitan dengan transaksi asuransi menjadi tanggung jawab Perusahaan Asuransi yang diageni.
- (4) Agen Asuransi dalam menjalankan kegiatannya harus memberikan keterangan yang benar dan jelas kepada calon tertanggung tentang program asuransi yang dipasarkan dan ketentuan isi polis, termasuk mengenai hak dan kewajiban calon tertanggung.

Sehubungan dengan ketentuan tersebut, khususnya dalam ketentuan ayat (2) Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 dalam menjalankan kegiatan usahanya yaitu memberikan jasa maupun memasarkan produk asuransi jiwa kepada calon pemegang polis, menunjuk atau memberikan kuasa kepada agen melalui perjanjian keagenan. Perjanjian keagenan ini meliputi perjanjian keagenan *agen ordinari* (agen produksi), *agen blok* (agen debit), serta agen koordinator *blok* dan *ordinari* asuransi jiwa atau biasa disebut *supervisor*. Ketiga agen tersebut memiliki tugas maupun fungsi yang berbeda-beda.⁴

Agen Ordinari (Agen produksi) adalah seseorang yang mempunyai tugas pokok melakukan penetrasi pasar berdasarkan hak dan kewajibannya untuk menjual produk asuransi jiwa kepada calon pemegang polis, melakukan penagihan premi pertama dari hasil penjualan produk asuransi jiwa dan menyetorkannya ke kas perusahaan, menyerahkan seluruh dokumen yang diterima dari Calon Pemegang Polis/Pemegang Polis kepada Perusahaan, memberitahukan kepada perusahaan setiap fakta atau informasi yang diketahuinya saat ini dan yang akan datang yang berhubungan dengan penerimaan pertanggungan, memberikan

³ Ketut Sendra, **Konsep dan Penerapan Asuransi Jiwa**, Hal. 118.

⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 08 April 2013.

informasi tentang Calon Tertanggung dan/atau pemegang polis kepada perusahaan sesuai dengan prinsip-prinsip underwriting atau seleksi asuransi jiwa.⁵

Sedangkan *Agen Blok* (Agen Debit), adalah seseorang yang mempunyai tugas pokok melakukan penetrasi pasar berdasarkan hak dan kewajibannya untuk melaksanakan tata cara penagihan premi dan angsuran pinjaman polis sesuai peran dan fungsinya, yaitu melakukan penagihan premi dan angsuran pinjaman polis dari pemegang polis yang ditetapkan oleh pihak perusahaan, menyetorkan hasil penagihan premi dan angsuran pinjaman polis kepada perusahaan, menyerahkan seluruh dokumen yang diterima dari Calon Pemegang Polis/Pemegang Polis kepada perusahaan, memberitahukan kepada perusahaan setiap fakta atau informasi yang diketahuinya saat ini dan akan datang yang berhubungan dengan penerimaan premi dan angsuran pinjaman polis serta penerimaan pertanggungan, serta memberikan informasi tentang calon tertanggung, dan/atau Calon Pemegang Polis, Pemegang Polis kepada perusahaan sesuai dengan prinsip *Underwriting* atau seleksi asuransi jiwa.⁶

Selanjutnya adalah Agen Koordinator, dimana tugas dari Agen Koordinator adalah membuat laporan harian secara tertulis tentang kegiatan agen yang berada dibawah koordinasinya kepada perusahaan, membuat dan melaporkan perencanaan organisasi, produksi, konservasi dan penghimpunan dana pada minggu pertama setiap bulan, merekrut calon agen produksi, memberi rekomendasi calon agen debit untuk diseleksi oleh perusahaan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan, melatih dan membina agen sehingga dapat melaksanakan kewajiban, wewenang dan tanggung jawab sebagai agen produksi atau agen debit, menganalisa kegiatan agen dalam hal operasional produksi, konservasi dan menghimpun dana sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan, memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi agen dalam operasional produksi dan konservasi sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.⁷

Sebagaimana telah diuraikan diatas bahwa agen menjalankan tugasnya berdasarkan perjanjian keagenan untuk melakukan kegiatan bisnis asuransi jiwa

⁵ Ibid.

⁶ Ibid.

⁷ Ibid.

untuk dan atas nama pemberi kuasa yaitu AJB Bumiputera 1912. Namun dalam pelaksanaannya masih terjadi penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh agen sehingga menyebabkan timbulnya suatu permasalahan. Permasalahan yang pernah terjadi karena perbuatan agen debit adalah saat melakukan penagihan terhadap pemegang polis, dalam hal ini agen menyalahgunakan premi yang telah dibayarkan oleh pemegang polis tersebut. Seharusnya agen debit segera menyetorkan hasil penagihan premi dan angsuran pinjaman polis kepada perusahaan. Akibat perbuatan agen tersebut pemegang polis dirugikan karena pembayaran yang dilakukan tidak masuk ke kas perusahaan. Artinya premi yang tidak disetor oleh agen tersebut dianggap bahwa pemegang polis tidak melakukan pembayaran premi, sehingga status polisnya menjadi tidak berlaku (*lapse*) karena telah melewati waktu jatuh tempo pembayarannya.⁸

Peran agen koordinator menjadi sangat penting dalam hal ini, karena sudah menjadi kewajiban agen koordinator untuk melakukan pengawasan dan pengendalian kegiatan agen dalam operasional produksi dan konservasi sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pihak perusahaan, tidak hanya itu perusahaan sebagai pemberi kuasa kepada agen juga memiliki peran penting dalam masalah ini, karena agen dalam melakukan segala tugas maupun pekerjaannya bertindak untuk dan atas nama pemberi kuasa, dalam hal ini AJB Bumiputera 1912 untuk melakukan kegiatan bisnis asuransi jiwa.⁹

Oleh sebab itu penulis mengambil judul tentang Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi Jiwa Apabila Pemegang Polis Asuransi Jiwa Mengalami Kerugian Karena Kesalahan Agen (Studi di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket).

MASALAH

1. Bagaimana tanggung jawab AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket apabila pemegang polis mengalami kerugian karena kesalahan agen?
2. Apakah tindakan yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket terhadap agen apabila melakukan kesalahan yang merugikan pemegang polis?

⁸ Ibid.

⁹ Ibid.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis-empiris dengan menggunakan pendekatan yuridis-sosiologis, karena masalah yang akan diteliti adalah keterikatan antara faktor yuridis terhadap faktor sosiologis. Lokasi Penelitian ini adalah di Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket. Jenis data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui penelitian di kantor AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket dengan melakukan wawancara. Sumber data sekunder ini diperoleh melalui studi kepustakaan dengan cara mempelajari literatur, makalah ilmiah, internet, data arsip AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket, dan peraturan perundang-undangan yang relevan dengan masalah yang dibahas. Populasi dalam penelitian ini adalah AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket, Agen serta Pemegang Polis asuransi jiwa. Sampel dalam penelitian ini adalah Kepala Cabang, Kepala Unit Operasional, Agen Koordinator (*Supervisor*), Agen Debit serta Pemegang Polis AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket.

PEMBAHASAN

Pada prinsipnya hubungan agen dengan perusahaan asuransi adalah hubungan kemitraan, bukan hubungan ketenagakerjaan. Artinya hubungan ini adalah hubungan yang sama tinggi sama rendah, bukan hubungan atas bawah (subordinasi) seperti yang terjadi antara majikan dan buruh. Namun dalam kenyataannya hubungan agen dengan perusahaan ini sama dengan hubungan subordinasi. Sifat hubungan ini adalah pemberian kuasa. Sebagaimana diatur dalam ketentuan pasal 1792 KUH Perdata bahwa:

pemberian kuasa adalah suatu persetujuan dengan mana seorang memberikan kekuasaan kepada seorang lain, yang menerimanya, untuk atas namanya menyelenggarakan suatu urusan.

AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket selaku perusahaan asuransi jiwa memberikan kuasa kepada seorang agen untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket. Pemberian kuasa ini didasarkan atas dasar kesepakatan yang dituangkan dalam bentuk perjanjian.

Perjanjian tersebut adalah perjanjian keagenan. Menurut ketentuan pasal 1338 KUH Perdata bahwa:

semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Di AJB Bumiputera 1912 terdapat 3 bentuk perjanjian keagenan yaitu perjanjian keagenan agen produksi, agen debit, dan agen koordinator (*supervisor*). Agen produksi adalah seseorang yang mempunyai tugas pokok berdasarkan hak dan kewajibannya untuk menjual produk asuransi jiwa kepada calon pemegang polis, melakukan penagihan premi pertama dari hasil penjualan produk asuransi jiwa dan menyetorkannya ke kas perusahaan, menyerahkan seluruh dokumen yang diterima dari Calon Pemegang Polis/Pemegang Polis kepada Perusahaan, memberitahukan kepada perusahaan setiap fakta atau informasi yang diketahuinya saat ini dan yang akan datang yang berhubungan dengan penerimaan pertanggungan, memberikan informasi tentang Calon Tertanggung dan/atau pemegang polis kepada perusahaan sesuai dengan prinsip underwriting atau seleksi asuransi jiwa.¹⁰

Sedangkan Agen Debit, adalah seseorang yang mempunyai tugas pokok berdasarkan hak dan kewajibannya untuk melaksanakan tata cara penagihan premi dan angsuran pinjaman polis sesuai peran dan fungsinya, yaitu melakukan penagihan premi dan angsuran pinjaman polis dari pemegang polis yang ditetapkan oleh pihak perusahaan, menyetorkan hasil penagihan premi dan angsuran pinjaman polis kepada perusahaan, menyerahkan seluruh dokumen yang diterima dari Pemegang Polis kepada perusahaan, memberitahukan kepada perusahaan setiap fakta atau informasi yang diketahuinya saat ini dan akan datang yang berhubungan dengan penerimaan premi dan angsuran pinjaman polis serta penerimaan pertanggungan, serta memberikan informasi tentang calon tertanggung, dan/atau Pemegang Polis kepada perusahaan sesuai dengan prinsip *Underwriting* atau seleksi asuransi jiwa.¹¹

Selanjutnya adalah Agen Koordinator, dimana tugas dari Agen Koordinator adalah membuat laporan harian secara tertulis tentang kegiatan agen

¹⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 24 April 2013.

¹¹ **ibid.**

yang berada dibawah koordinasinya kepada perusahaan, membuat dan melaporkan perencanaan organisasi, produksi, konservasi dan penghimpunan dana pada minggu pertama setiap bulan, merekrut calon agen produksi, memberi rekomendasi calon agen debit untuk diseleksi oleh perusahaan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan, melatih dan membina agen sehingga dapat melaksanakan kewajiban, wewenang dan tanggung jawab sebagai agen produksi atau agen debit, menganalisa kegiatan agen dalam hal operasional produksi, konservasi dan menghimpun dana sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan, memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi agen dalam operasional produksi dan konservasi sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.¹²

Asuransi adalah suatu perjanjian antara penanggung, yang dengan imbalan pembayaran suatu premi yang telah disepakati, berjanji untuk memberikan suatu penggantian atau manfaat kepada tertanggung pada satu pihak dan tertanggung atau pihak yang ditunjuk sebagai pihak lainnya.¹³

Berdasarkan uraian tersebut maka asuransi merupakan perjanjian antara AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket yang bertindak sebagai penanggung, dengan mendapat imbalan pembayaran premi dari tertanggung dalam hal ini adalah Pemegang Polis, untuk memberikan suatu penggantian atau manfaat kepada tertanggung. Berikut ini prosedur pembayaran premi di AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket:¹⁴

1. Mekanisme Pembayaran Premi Pembayaran Premi

- a. Premi asuransi ini merupakan premi tahunan dan atas persetujuan AJB Bumiputera 1912, premi ini dapat dibayar secara angsuran setiap triwulanan, semester, premi tunggal atau premi sekaligus berdasarkan premi tahunan.
- b. Premi sekaligus berdasarkan premi tahunan merupakan premi yang dibayarkan sesuai dengan Premi Tahunan yang dipertimbangkan untuk pembayaran Premi Tahunan pada tanggal jatuh tempo.

¹² Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 24 April 2013.

¹³ Junaedi Ganie, **Hukum Asuransi Indonesia**, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, Hal. 3.

¹⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Hari Susanto, Kepala Unit Operasional AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket, Tanggal 24 April 2013.

2. Penangguhan Pembayaran Premi

- a. Manfaat-manfaat asuransi tidak akan berlaku jika pembayaran premi ditangguhkan atau tunggakan premi belum diselesaikan selama tenggang waktu.
- b. Jika pembayaran premi ditangguhkan atau tunggakan premi belum diselesaikan selama jangka waktu tenggang maka polis asuransi secara otomatis menjadi batal.
- c. Jika polis asuransi dalam keadaan batal, pemegang polis tidak berhak menerima pengembalian premi atau pembayaran apapun.

3. Masa Tenggang

Masa tenggang pembayaran premi adalah 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal jatuh tempo, atau 1 (satu) bulan kalender.

Pada dasarnya kesalahan yang dilakukan oleh agen tidak serta merta memutuskan hubungan pemegang polis dengan perusahaan dalam hal ini AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket, menurut ketentuan yang termuat dalam pasal 1367 ayat (3) KUH Perdata yang menyatakan bahwa:

Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka didalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya.

Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh AJB Bumiputera 1912 cabang Malang adalah tetap memenuhi kewajibannya terhadap pemegang polis yang mengalami kerugian karena kesalahan agen. Apabila pemegang polis telah melakukan pembayaran premi kepada agen tetapi oleh agen yang bersangkutan tidak disetorkan kepada perusahaan, dalam hal ini agen menyalahgunakan premi tersebut maka apabila terjadi klaim oleh pemegang polis maupun tertanggung, AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket tetap akan bertanggung jawab memenuhi klaim tersebut sepanjang pemegang polis dapat membuktikan telah melakukan pembayaran premi maupun syarat-syarat lain yang telah ditentukan. Adapun syarat-syarat pengajuan klaim adalah sebagai berikut:¹⁵

¹⁵ Hasi Wawancara dengan Bapak Hari Susanto, Kepala Unit Operasional AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket, Tanggal 26 April 2013.

1. Polis asli atau duplikat jika polis asli atau surat keterangan pengganti polis/pengakuan hutang jika polis asli dijadikan sebagai jaminan pinjaman.
2. Tanda terima asli dari pembayaran premi terakhir.
3. Pengajuan klaim.
4. Fotokopi identifikasi Pemegang Polis.

Tindakan yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 cabang Malang apabila Agen yaitu Agen Produksi, Agen Debit, maupun Agen Koordinator melakukan penyimpangan-penyimpangan dalam melaksanakan tugasnya, sehingga menimbulkan kerugian bagi pemegang polis adalah mengambil cara-cara penyelesaian masalah dengan melakukan tindakan administratif berupa teguran dalam hal ini melakukan pemanggilan terhadap agen yang bermasalah, memberikan peringatan, pemberhentian secara sepihak hingga mewajibkan agen mengganti kerugian atas kesalahannya tersebut.¹⁶

1. Pemanggilan

AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket akan melakukan pemanggilan terhadap agen untuk memberikan teguran apabila agen melakukan kesalahan. Sebagaimana tercantum dalam ketentuan dalam perjanjian keagenan bahwa setiap perbedaan pendapat dan perselisihan antara kedua belah pihak baik Perusahaan dan Agen berkenaan dengan perjanjian tersebut atau dalam pelaksanaan perjanjian maka terlebih dahulu menyelesaikan masalah yang terjadi dengan cara musyawarah untuk mufakat.

2. Peringatan

Peringatan ini diberikan kepada agen yang melakukan kesalahan ataupun tidak merespon teguran yang telah dilakukan perusahaan. Artinya apabila agen melakukan kesalahan yang sama lebih dari 2 kali maka perusahaan akan memberikan peringatan keras dengan melayangkan surat peringatan dalam bentuk tertulis kepada agen yang bersangkutan. Di AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket surat peringatan ini diberikan dalam 3 tahapan Surat Peringatan (SP) pertama, apabila tidak direspon atau tidak ditanggapi oleh agen yang bersangkutan maka dilanjutkan dengan SP kedua, jika tidak ditanggapi juga maka diberikan surat peringatan ketiga.

¹⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 24 April 2013.

Surat Peringatan ini dikeluarkan oleh Kantor Wilayah yang berpusat di Malang. Pemberian Surat Peringatan Ketiga ini berkaitan pada tahap pemberhentian secara sepihak oleh Pihak AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket.¹⁷

3. Pemberhentian Sepihak

Pemberhentian sepihak ini dapat dilakukan oleh perusahaan dalam hal ini AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket dengan memberitahukan secara tertulis kepada agen yang bersangkutan. Berkaitan dengan hal apabila agen menyalahgunakan premi yang diterima dari pemegang polis dengan tidak menyerahkan dana tersebut kedalam kas perusahaan maka pemberhentian secara sepihak dapat dilakukan oleh perusahaan apabila tindakan-tindakan berupa teguran maupun peringatan dalam hal musyawarah untuk mufakat tidak dapat tercapai. Konsekuensi yang diterima agen dalam hal melakukan kesalahan tersebut berupa:¹⁸

- a. Semua dokumen, sarana prasarana penjualan dan atribut milik pihak kesatu yaitu Pihak AJB Bumiputera 1912 yang dipergunakan oleh agen harus segera dikembalikan kepada pihak AJB Bumiputera 1912 paling lambat 1 x 24 jam sejak pemberhentian secara sepihak ini dilakukan atau diakhiri.
- b. AJB Bumiputera 1912 berhak untuk mengiklankan melalui media massa atau mengirimkan pemberitahuan kepada lembaga pemerintah dan atau lembaga non pemerintah, Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), Pemegang Polis dan khalayak ramai bahwa Agen yang bersangkutan tidak lagi terikat perjanjian keagenan dengan AJB Bumiputera 1912, oleh sebab itu agen tersebut tidak berhak lagi untuk melakukan kegiatan pemasaran maupun penagihan premi asuransi jiwa.

4. Ganti Kerugian

AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket mewajibkan agen untuk mengganti kerugian yang menjadi tanggungannya selambat-lambatnya 2 x 24 jam sejak pemberhentian secara sepihak tersebut diakhiri. Apabila

¹⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 24 April 2013.

¹⁸ **Ibid.**

pemegang polis telah melakukan pembayaran premi kepada agen tetapi agen tidak menyetorkan hasil penagihan premi maka agen harus mengganti kerugian yang timbul karena perbuatannya tersebut. Mekanisme penggantian kerugian ini dilakukan dengan pemotongan hak-hak agen berupa provisi maupun insentif bonus dari agen yang bersangkutan, penahanan lisensi agen yang bersangkutan maupun jaminan berupa surat jaminan yang harus ditandatangani agen serta penjamin yaitu orang-orang terdekat agen tersebut, untuk menjamin bahwa kerugian tersebut akan dibayarkan pada waktu yang telah disepakati.¹⁹

Berkaitan dengan hambatan-hambatan tersebut upaya dan tindakan yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket adalah melaporkan kepada Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) tentang kesalahan yang dilakukan oleh agen tersebut dalam hal ini agen melakukan penyalahgunaan premi hasil penagihan dari pemegang polis, sehingga lisensi agen tersebut akan dinon-aktifkan ataupun dicabut lisensi keagenannya sebagai agen asuransi jiwa.²⁰

Pada tahap pemanggilan dan tahap peringatan hambatan yang dialami AJB Bumiputera cabang Malang Celaket adalah agen tidak memenuhi pemanggilan serta tidak mengindahkan peringatan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap agen yang bersangkutan. Akibatnya penyelesaian permasalahan dengan cara musyawarah mufakat tidak dapat dilakukan karena agen yang bersangkutan tidak memenuhi pemanggilan maupun tidak mengindahkan peringatan tersebut.²¹

Pada tahap pemberhentian secara sepihak ini berkaitan erat dengan tahapan tindakan administratif lainnya khususnya dalam hal ganti kerugian. Artinya perusahaan dapat dengan mudah memberhentikan agen yang melakukan kesalahan yaitu penyalahgunaan dana premi pemegang polis tetapi mengalami kesulitan dalam hal meminta ganti rugi kepada agen

¹⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 24 April 2013.

²⁰ **ibid.**

²¹ **ibid.**

tersebut karena agen tidak memenuhi tahap pemanggilan, tahap peringatan serta tidak mengindahkan tahap pemberhentian secara sepihak.²²

Berkaitan dengan hambatan-hambatan tersebut upaya dan tindakan yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket adalah melaporkan kepada Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) tentang kesalahan yang dilakukan oleh agen tersebut dalam hal ini agen melakukan penyalahgunaan premi hasil penagihan dari pemegang polis, sehingga lisensi agen tersebut akan dinon-aktifkan ataupun dicabut lisensi keagenannya sebagai agen asuransi jiwa.²³

Upaya lainnya adalah AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket mengiklankan melalui media massa atau mengirimkan pemberitahuan kepada lembaga pemerintah dan atau lembaga non pemerintah, Pemegang Polis dan khalayak ramai bahwa Agen yang bersangkutan tidak lagi terikat perjanjian keagenan dengan AJB Bumiputera 1912, oleh sebab itu agen tersebut tidak berhak lagi untuk melakukan kegiatan pemasaran maupun penagihan premi asuransi jiwa atas nama pihak AJB Bumiputera 1912.²⁴

Selanjutnya upaya yang dilakukan AJB Bumiputera cabang Malang Celaket adalah melakukan gugatan secara perdata melalui Pengadilan Negeri karena agen telah melakukan wanprestasi berkaitan dengan perjanjian keagenan yang merugikan perusahaan serta perbuatan melawan hukum yang merugikan pihak ketiga dalam hal ini pemegang polis.²⁵

Selain itu upaya yang dilakukan AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket adalah melakukan koordinasi dengan pihak kepolisian untuk melacak keberadaan agen yang telah menyalahgunakan dana premi nasabah tersebut. Penyalahgunaan premi yang tidak disetorkan kepada perusahaan merupakan suatu tindak pidana yaitu penggelapan premi. Sebagaimana diatur dalam Pasal 21 ayat 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian bahwa:

²² Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 24 April 2013.

²³ **ibid.**

²⁴ **ibid.**

²⁵ **ibid.**

Barang siapa menggelapkan premi asuransi diancam dengan pidana penjara paling lama 15 (lima belas) tahun dan denda paling banyak Rp 2.500.000.000,- (dua milyar lima ratus juta rupiah).

Berdasarkan ketentuan tersebut maka jelaslah bahwa perbuatan agen yang melakukan penyalahgunaan atau menggelapkan dana premi hasil penagihan dari pemegang polis adalah merupakan tindak pidana yang dapat dihukum pidana penjara paling lama 15 (lima belas) tahun dan denda paling banyak Rp 2.500.000.000,- (dua milyar lima ratus juta rupiah) akibat dari perbuatannya tersebut.

Hal tersebut dipertegas dengan Pasal 21 ayat 3 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian bahwa:

Barang siapa menggelapkan dengan cara mengalihkan, menjaminkan, dan atau menggunakan tanpa hak kekayaan Perusahaan Asuransi Jiwa atau Perusahaan Asuransi Kerugian atau Perusahaan Reasuransi, diancam dengan pidana penjara paling lama 15 (lima belas) tahun dan denda paling banyak Rp 2.500.000.000,- (dua milyar lima ratus juta rupiah).

Ayat tersebut menjelaskan mengenai cara-cara yang digunakan dalam melakukan penggelapan premi yaitu dengan cara mengalihkan, menjaminkan, dan atau menggunakan tanpa hak kekayaan Perusahaan Asuransi Jiwa atau Perusahaan Asuransi Kerugian atau Perusahaan Reasuransi. Artinya perbuatan agen tersebut merupakan tindak pidana penggelapan premi yang melanggar hak kekayaan perusahaan asuransi jiwa dalam hal ini AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket.

Jadi dapat disimpulkan bahwa tindakan yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket adalah tindakan administratif berupa pemanggilan, peringatan, pemberhentian secara sepihak hingga ganti kerugian serta tindakan lainnya yaitu gugatan secara perdata maupun lewat jalur pemidanaan sesuai dengan proses hukum yang berlaku.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh AJB Bumiputera 1912 cabang Malang adalah tetap memenuhi kewajibannya terhadap pemegang polis yang mengalami kerugian karena kesalahan agen. Apabila pemegang polis telah melakukan pembayaran premi kepada agen tetapi oleh agen yang bersangkutan tidak disetorkan kepada perusahaan, dalam hal ini agen menyalahgunakan premi tersebut maka apabila terjadi klaim oleh pemegang polis maupun tertanggung, AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket tetap akan bertanggung jawab memenuhi klaim tersebut sepanjang pemegang polis dapat membuktikan telah melakukan pembayaran premi maupun syarat-syarat lain yang telah ditentukan.
2. Tindakan yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 cabang Malang apabila Agen melakukan penyimpangan dalam melaksanakan tugasnya, sehingga menimbulkan kerugian bagi pemegang polis adalah mengambil cara-cara penyelesaian masalah dengan melakukan tindakan administratif berupa teguran, memberikan peringatan, pemberhentian secara sepihak hingga mewajibkan agen mengganti kerugian atas kesalahannya tersebut. Selain itu perusahaan akan melakukan gugatan secara perdata maupun lewat jalur peminanaan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Saran

1. Bagi Perusahaan Asuransi sebaiknya lebih meningkatkan pengawasan atas kinerja para agennya.
2. Bagi Agen, hendaknya lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagai Agen Asuransi Jiwa.
3. Bagi Pemegang Polis hendaknya berperan aktif dalam melakukan pembayaran premi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Ahmadi Miru, **Hukum Kontrak Dan Perancangan Kontrak**, Rajawali Pers, Jakarta, 2011.

Celina Tiwi Siwi Kristiyanti, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Cetakan Ketiga Sinar Grafika, Jakarta, 2011.

Man Suparman Sastrawidjaja, **Hukum asuransi**, PT Alumni, Bandung, 2004.

Djoko Prakoso, **Hukum Asuransi Indonesia**, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2004.

Ketut Sendra, **Konsep dan Penerapan Asuransi Jiwa**, PPM, Jakarta. 2004.

Junaedi Ganie, **Hukum Asuransi Indonesia**, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 1992 Tentang
Penyelenggaraan Usaha Perasuransian

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 1999 Tentang
Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 Tentang
Penyelenggaraan Usaha Perasuransian